



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y RELACIONES HUMANAS EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
UGEL 01 – 2012.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. JACQUELINE TAFUR TUESTA

ASESOR:

Dr. SEMINARIO LEÓN HUAMAN QUISPE

LIMA – PERU

2013

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres, quienes con su ejemplo permitieron que me esforzara más para poder alcanzar todas mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi guía y por la fuerza espiritual que me da para poder realizar este trabajo, con esfuerzo, perseverancia y habilidad necesaria para la culminación de todas mis acciones.

A la Escuela de Postgrado de la ilustre Universidad César Vallejo, que nos permite crecer como personas y profesionales para lograr culminar esta meta importante de nuestra vida.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado de revisión de tesis.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Clima organizacional y relaciones humanas en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2012”

Esta investigación está dividida en cuatro capítulos; en el capítulo I se consigna el planteamiento del problema, en el II capítulo se presenta el marco teórico ; en el III capítulo está referido al marco metodológico; en el capítulo IV se dan los resultados de la investigación finalizando con las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos .

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

INDICE GENERAL

	Pagina
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación	16
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes	19
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo general	24
1.6.2. Objetivos específicos	24

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Clima Organizacional.	27
2.1.1. Definición conceptual	27
2.1.2. Fundamentos teóricos del Clima Organizacional	27
2.1.3. Características del Clima Organizacional	30
2.1.4. Elementos del clima organizacional	32
2.1.5. Dimensiones del Clima Organizacional	36
2.2. Relaciones Humanas.	55
2.2.1. Definición conceptual	55

2.2.2. Fundamentos teóricos de las Relaciones Humanas	55
2.2.3. Características de las Relaciones Humanas	60
2.2.4. Dimensiones de las Relaciones Humanas	63
2.3. Definición de términos básicos	69

CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis	73
3.1.1. Hipótesis general	73
3.1.2. Hipótesis específicos	73
3.2. Variables	73
3.2.1. Definición conceptual	73
3.2.2. Definición operacional	74
3.3. Metodología	76
3.3.1. Tipo de estudio	76
3.3.2. Diseño de estudio	77
3.4. Población y muestra	78
3.5. Método de investigación	79
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
3.7. Métodos de análisis de datos	88

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Descripción	90
4.1.2 Discusión	101

CONCLUSIONES	105
--------------	-----

SUGERENCIAS	106
-------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
----------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables
Anexo 3. Instrumento para medir el Clima Organizacional
Anexo 4. Instrumento para medir las Relaciones Humanas

Anexo 5. Ficha de Validación de los instrumentos

Anexo 6 Base de datos de las variables

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Clima Organizacional	75
Tabla 2: Operacionalización Relaciones Humanas	76
Tabla 3. Instituciones educativas que conforman la población y muestra	78
Tabla 4. Instituciones educativas que conforman la población y muestra	79
Tabla 5. Validación de expertos	82
Tabla 6. Análisis de ítems de las dimensiones del Clima Organizacional	82
Tabla 7. Valores Alfa de Cronbach para las dimensiones del instrumento	83
Tabla 8. Validación de expertos	86
Tabla 9. Análisis de ítems de las dimensiones de relaciones humanas	87
Tabla 10. Valores Alfa de Cronbach dimensiones de Relaciones Humanas	87
Tabla 11. Medidas de tendencia central Clima Organizacional	90
Tabla 12. Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Relaciones Humanas	91
Tabla 13: Prueba de normalidad de datos clima Organizacional	91
Tabla 14: Prueba de normalidad de datos Relaciones Humanas	92
Tabla 15. Relación entre Clima Organizacional y Relaciones Humanas	95
Tabla 16. Relación entre La Empatía y Relaciones Humanas	97
Tabla 17. Relación entre Trabajo en equipo y Relaciones Humanas	98
Tabla 18. Relación entre Resolución conflictos y Relaciones Humanas	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dispersión de la prueba de normalidad Clima Organizacional	92
Figura 2: Dispersión de la prueba de normalidad Relaciones Humanas	92
Figura 3. Relación entre Clima Organizacional y Relaciones Humanas	96
Figura 4. Relación entre La Empatía y Relaciones Humanas	97
Figura 5. Relación entre Trabajo en equipo y Relaciones Humanas	99
Figura 6. Relación entre Trabajo en equipo y Relaciones Humanas	100

RESUMEN

El clima organizacional es una variable que refleja la interacción las características personales y organizacionales, considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral . Por ende la investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima organizacional y relaciones humanas en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2012.

El estudio se realizó en el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 368 docentes y la muestra fue probabilística resultando 174 docentes. Se utilizó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción del clima organizacional; y otra respecto a las relaciones humanas. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.78 y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.823.

El coeficiente de correlación de $r=0.967$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), demuestran que existe relación directa en el nivel correlación alta entre el Clima organizacional y Relaciones Humanas en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2012

Palabras clave: Clima organizacional - Relaciones Humanas – Empatía – Resolución de conflictos – Comunicación -

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between organizational climate and human relations in educational institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01-2012.

The research approach was quantitative, basic, correlational level, with a non-experimental, cross sectional study. The sample consisted of 368 teachers and 174 resulting sample was probabilistic teachers. They use a technique of data collection: a survey instrument that was used as a questionnaire to obtain information regarding the perception of organizational climate and another about human relationships. The data collection instruments were validated through expert judgment with a score of 0.78 and reliability using Cronbach's Alpha, whose value was 0.823.

The research results show that there is direct relationship level high correlation between organizational climate and human relations in educational institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01-2012

Keywords: Organizational climate - Human Relations - Empathy - Conflict Resolution - Communication

INTRODUCCION

El siguiente informe final de investigación se titula: “Clima organizacional y Relaciones Humanas en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2012”, con una muestra de 84 docentes de seis organizaciones educativas.

La investigación parte de la problemática de la carencia de una adecuada percepción del clima organizacional como productos del tipo de relaciones humanas que se presentan en las instituciones educativas mencionadas, la misma que se evidencia en constantes acciones de generación de conflictos, particularización de intereses así como características poco adecuadas del tipo de clima con una comunicación poco transparente y aparentemente con escaso nivel de competencia para la prevención y solución de conflictos. Al identificar el problema en sí se ha querido relacionar con la variable relaciones humanas, entendiendo que este es un elemento indispensable y determinante para la mejora de la calidad de la educación básica.

En ese sentido, considerando que, tanto el Clima Organizacional (como una condición básica y principal de toda organización) y las relaciones humanas (características del comportamiento de los docentes y trabajadores en la institución educativa), son importantes para la educación de los niños y jóvenes, el estudio demuestra una relación bivariada o concomitante entre dichas variables de estudio.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I que trata el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la tesis, la descripción de las limitaciones en el desarrollo, la cita de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, las bases teóricas de las variables Clima Organizacional y Relaciones Humanas, sus dimensiones y por último la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el tercer capítulo está referido a la presentación de la metodología de la investigación, en donde se muestra el tipo y nivel de investigación a la cual pertenece el trabajo, las hipótesis y las variables de estudio, así como la población y la muestra y las técnicas y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se dan los resultados de la investigación, a nivel descriptivo, con medidas de tendencia central y variabilidad. Asimismo se efectúa la prueba de hipótesis, tanto de la general como de las específicas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso, adjuntando al contenido las herramientas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración del informe final.